

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**Análisis de las condiciones de trabajo de los restaurantes no categorizados  
en la ciudad de Chiclayo, 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR**

**Franklin Rubio Banda**

**ASESOR**

**Linda Marita Cruz Pupuche**

<https://orcid.org/0000-0002-8600-8032>

**Chiclayo, 2022**

**Análisis de las condiciones de trabajo de los restaurantes no  
categorizados en la ciudad de Chiclayo, 2021**

PRESENTADA POR  
**Franklin Rubio Banda**

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la  
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo  
para optar el título de

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

APROBADA POR

Luis Alberto Ubillus Ubillus  
PRESIDENTE

Jessica Solano Cavero  
SECRETARIO

Linda Marita Cruz Pupuche  
VOCAL

## **Dedicatoria**

A Dios, quien ha sido mi fortaleza, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.  
A mis padres, por ser los pilares más importantes de mi vida y por siempre demostrarme su apoyo incondicional.

## **Agradecimientos**

Al grupo de profesores de la USAT, que con sus conocimientos y experiencias contribuyeron a mi aprendizaje, brindándome las bases necesarias para desarrollar la presente investigación.  
Un especial agradecimiento a mi asesora, Mgtr. Linda Marita Cruz Pupuche, por su visión crítica, consejos, tiempo y motivación.

# Análisis de las condiciones de trabajo de los restaurantes no categorizados en la ciudad de Chiclayo, 2021

## INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://tesis.usat.edu.pe">tesis.usat.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
2	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="http://www.grafiati.com">www.grafiati.com</a> Fuente de Internet	<1%
4	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Fuente de Internet	<1%
5	Submitted to Universidad Tecnológica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
6	<a href="http://www.trt9.jus.br">www.trt9.jus.br</a> Fuente de Internet	<1%
7	<a href="http://revistahorizontes.org">revistahorizontes.org</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="http://revistas.unbosque.edu.co">revistas.unbosque.edu.co</a> Fuente de Internet	<1%

## Índice

Resumen .....	5
Abstract .....	6
Introducción .....	7
Revisión de literatura .....	8
Materiales y métodos .....	10
Resultados y discusión .....	11
Conclusiones .....	19
Recomendaciones.....	22
Referencias.....	23
Anexos.....	27

## Resumen

Las condiciones de trabajo son reconocidas como el conjunto de circunstancias que envuelven al empleado en su puesto de trabajo, dentro de una organización. Tomando en cuenta esto, la presente investigación tuvo como finalidad analizar las condiciones de trabajo de los restaurantes no categorizados de la ciudad de Chiclayo. En cuanto a su metodología, se realizó un estudio transversal basado en una muestra por conveniencia de 115 trabajadores pertenecientes al sector, con más de un año de experiencia. En cuanto a los resultados, se obtuvo que de acuerdo con las condiciones contractuales y jurídicas, los trabajadores laboran usualmente 10 horas diarias con salarios entre los 501 a los 900 soles percibidos de manera mensual. Respecto a las condiciones físicas y materiales, los colaboradores están constantemente expuestos a ruidos, vibraciones y accidentes físicos. De acuerdo con los procesos y características de la actividad, los empleados llevan un ritmo acelerado, controlados directamente por su jefe y con la responsabilidad de mostrar emociones específicas frecuentemente. Para las condiciones del ambiente socio-gerencial se determinó que de manera frecuente tienen sobrecarga de tareas, conflictos con sus colegas y jefes, además de sufrir agresiones verbales. En conclusión, las condiciones de trabajo para este rubro están caracterizadas por la precariedad y el abandono, lo que termina afectando a la vida y la salud de sus trabajadores.

**Palabras clave:** Condiciones de trabajo, empleo, salud, relaciones laborales.

**Clasificación JEL:** J81, E24, I1, J53.

### **Abstract**

Working conditions are recognized as the set of circumstances that surround the employee from a job in an organization. Therefore, this research aimed to analyze the working conditions of uncategorized restaurants in the city of Chiclayo, as a methodology a cross-sectional study was carried out based on a convenience sample of 115 workers belonging to the sector, with more than one year of experience. experience. Regarding the results, it was obtained that according to the contractual and legal conditions, the workers usually work 10 hours a day with salaries between 501 and 900 soles received on a monthly basis. Regarding physical and material conditions, employees are exposed to noise, vibrations and physical accidents on a frequent basis. According to the processes and characteristics of the activity, employees have an accelerated pace, directly controlled by their boss and with the responsibility of showing specific emotions frequently. For the conditions of the socio-managerial environment, it was determined that they frequently have task overload, conflicts with their colleagues and bosses, in addition to suffering verbal attacks. In conclusion, the working conditions for this area are characterized by their precariousness and abandonment, which ends up affecting the life and health of its workers.

**Keywords:** Working conditions, employment, health, labor relations.

**Classification JEL:** J81, E24, I1, J53.

## Introducción

Sin temor a caer en equivocaciones, se puede aseverar que la globalización ha sido y sigue siendo la fuerza que ha originado la unificación del mundo a través del intercambio tecnológico, comunicacional, científico e industrial. En este contexto, las empresas están acostumbradas a rivalizar provocando, según los expertos, lo que sería la explotación de la gente trabajadora, en su mayoría en países que están aún en vías de desarrollo, lo que implica de manera directa un deterioro de las condiciones laborales. (Jarrín, Gravia y Campos, 2019).

En cuanto a las condiciones de trabajo, son consideradas como un grupo de circunstancias y características de distinta índole como lo técnico, lo económico, lo material, lo social, lo político, lo jurídico y organizacional, en donde se lleva a cabo las actividades y relaciones de trabajo (Blanch, Sahagún y Cervantes, 2010). Datos internacionales proporcionados por la Organización Internacional del Trabajo, también conocida por sus siglas OIT (2018) indican que alrededor de 3 300 millones de personas trabajadoras soportaron en el 2018 reducciones o bajas a nivel de bienestar material, de seguridad económica y paridad de oportunidades. En concreto, contar con un trabajo no es ningún aval de condiciones de dignidad de vida.

Existe un buen número de investigaciones sobre las condiciones laborales que comprenden el acceso a la seguridad social, al tamaño de empresa, a la duración de la jornada y hasta a la condición del contrato laboral, por ejemplo, en una comparación entre México y Brasil. Se concluye que, al menos para los trabajadores asalariados, las condiciones de trabajo en Brasil son menos desfavorables que en México (Robles y Pedrero, 2017). En el Perú también se ha desarrollado este tipo de investigaciones, específicamente en el contexto de las microempresas, donde se identificó bajos niveles de trabajo decente. En general, a las precariedades de las condiciones laborales se le adjudica un carácter estructural relacionado con el rol que cumple el Estado desde sus poderes (Jan, 2018).

No obstante, las investigaciones nacionales se quedan cortas ante los diversos sectores económicos del país. Empresas de servicios dedicados al rubro de comidas y bebidas, como lo son los restaurantes, no cuentan con investigaciones que analicen las condiciones laborales ofrecidas. De hecho, según datos proporcionados por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2018) señala que había 179 385 empresas peruanas en el año 2017 dedicadas al servicio de comidas y bebidas, mientras que, para el año 2018, se encontraban instaladas 191 428 empresas del rubro ya mencionado. De ahí que se determina un crecimiento del 6,7%, esto es significativo si se toma de referencia otras actividades económicas desarrolladas dentro del territorio peruano. Por ello se considera que su investigación es pertinente.

Los restaurantes pueden recibir clasificaciones según las condiciones que ofrezcan en materia de infraestructura, equipamiento, servicio y personal; de este modo, sus categorías pueden ir de uno a cinco tenedores (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo [Mincetur], 2019). En la región Lambayeque, donde se desarrolló la presente investigación, son pocos los restaurantes categorizados; para ser precisos, había solo 47 restaurantes categorizados para el año 2020 comparado con los 198 restaurantes “no categorizados” o “no clasificados” ubicados en su mayoría en la ciudad de Chiclayo, según el área de inspecciones- Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo de Lambayeque. En estos últimos establecimientos-no clasificados-, no se tiene garantía del buen estado de las instalaciones ni del equipamiento usado, lo que afectaría directamente al colaborador y sus condiciones de trabajo.

También, en el contexto actual del COVID-19, se puede esperar el deterioro de estas condiciones con la sobrecarga de trabajo o la duplicidad de funciones, debido a que han sido recurrentes los despidos masivos. De hecho, se estima que para Lambayeque son más de 15 mil trabajadores que han perdido su empleo según La Asociación de Hoteles Restaurantes y Afines (La industria, 2020).

Sin embargo, no existen más precedentes de las condiciones de trabajo ofrecidas por estos establecimientos. Es por eso que, la presente investigación se propone responder la siguiente pregunta, ¿Cuáles son las condiciones de trabajo de los restaurantes no categorizados en la ciudad de Chiclayo, 2021? Está ciudad por ser la más grande territorialmente y, consecuentemente, la que alberga la mayor cantidad de restaurantes no categorizados.

Por tal motivo, se pretende como principal objetivo analizar las condiciones de trabajo de los restaurantes no categorizados en la Ciudad de Chiclayo del año 2021; como objetivos específicos, identificar las condiciones contractuales y jurídicas; determinar las condiciones físicas y materiales; describir las condiciones del entorno-socio gerencial e identificar los procesos y características de la actividad de los restaurantes no categorizados en la ciudad de Chiclayo, 2021.

Esta investigación justifica su relevancia por ahondar y aportar en el conocimiento de las condiciones de trabajo en los restaurantes no categorizados de la ciudad de Chiclayo. Los resultados sirven como base para el proceso de cambio o mejora de todas las condiciones precarias por las que están pasando los colaboradores de estos establecimientos. Se debe tomar en cuenta que, para el Estado, la presente investigación es útil como sustento para mantener, eliminar, corregir o reforzar las políticas que actualmente se dirigen a mejorar las condiciones de trabajo.

## Revisión de literatura

Investigaciones sobre las condiciones de trabajo o laborales señalan que, en la actualidad, durante la pandemia por el COVID-19 empeoraron las condiciones laborales. Al mismo tiempo, se incrementó la explotación de los trabajadores desde las nuevas configuraciones laborales, como el home office. Esto se comprobó a partir de una investigación realizada a trabajadores dentro del sector de las agencias de viajes en Brasil, 2020. Ellos enfatizan la reducción salarial y la desprotección en salud, además de tener que trabajar en casa sin los recursos adecuados (Conceição Martins, Hastenreiter y Laborda, 2021).

Las condiciones contractuales y jurídicas son parte de las condiciones de trabajo y las actividades como la enfermería son de gran relevancia dentro del sector salud, pero en Argentina las condiciones antes mencionadas están sujetas a bajos salarios y al pluriempleo en mayores proporciones (Aspiazu, 2017). De la misma manera, en Colombia, después de una investigación exhaustiva se determinó que las condiciones de trabajo de los jóvenes dedicados al reciclaje no cuentan con formación académica o técnica universitaria, por lo que se encuentran más susceptibles de laborar de manera informal (Gómez, Bohórquez y Cogollo, 2019).

En una investigación en Perú sobre servicios de transportes se obtuvo que, frente a las condiciones físicas y materiales los individuos que laboran en este sector presentan mayor exposición al calor y a determinados riesgos químicos como el polvo (Leyva, 2017).

De la misma forma, se determinó que la población económicamente activa de este país está obligada en sus diferentes actividades a mantener posturas físicas incómodas o forzadas y por ello es común que estén expuestos a niveles de ruido que los obliga a levantar la voz para comunicarse (Sabastizagal, Astete y Benavides, 2020).

Orozco, Zuluaga y Pulido (2019) analizan a los procesos y características de la actividad dentro del sector salud, un rubro orientado a los servicios. En el estudio se recogió que los profesionales de enfermería aplican sus habilidades y conocimientos en menor medida y al mismo tiempo, reciben escaso apoyo social por parte de sus colegas. Por otro lado, se identificó que llevan un acelerado ritmo de trabajo con un tiempo muy corto para tomar un descanso. Por último, las demandas emocionales para estos trabajadores se expresan en requerimientos de esconder ciertas emociones y a la vez autocontrolar la expresión de sentimientos positivos y negativos. Es importante señalar el entorno socio-gerencial dentro de las condiciones de trabajo; ya que, investigaciones en España confirman que las mujeres, a diferencia de los hombres, están más propensas a sufrir acoso sexual; mientras que los hombres tienen más posibilidades de sufrir ofensas verbales, amenazas o comportamientos humillantes (Payá y Beneyto, 2018).

Según la definición dada por Chiavenato (2011) las condiciones de trabajo son todas aquellas circunstancias físicas que envuelven al trabajador como miembro y por lo tanto, parte de un puesto de trabajo dentro de la empresa. Sin embargo, muchos años antes Castillo y Prieto (1990) expresaron que las condiciones de trabajo es todo aquello que se involucra con el trabajo, desde la perspectiva de la repercusión del trabajo en las personas. Es por eso, que las condiciones de trabajo no solo se limitan a la higiene, la seguridad, o los aspectos físicos, sino también condiciones como aspectos mentales o psíquicos. Un concepto interesante sobre las condiciones laborales se refiere a que constituyen una serie de factores que influyen sobre el bienestar físico y mental de los recursos humanos. Adicionalmente, componen el ambiente físico y social del trabajador, incluyendo los aspectos contenidos en el trabajo (Sauñe, Bendezú y Oscco, 2012).

El modelo de investigación de Blanch, Sahagún y Cervantes (2010) se centra en evaluar los componentes centrales de la dimensión psicosocial, subjetiva y percibida de las condiciones de trabajo. Ellos incluyen aspectos de las condiciones de trabajo, bienestar y calidad de vida laboral.

Por otro lado, para Borges, Costa, Filho, Souza, Falcão y Leite (2013) serían 4 las dimensiones comprendidas para investigar las condiciones de trabajo: en primer lugar, están las condiciones contractuales y jurídicas, que se refieren al conjunto de aspectos legales y contractuales alrededor de los cuales gira el empleo, como el estado del mismo (formal o informal), su estabilidad y las modalidades del mismo. También abarca el sistema de incentivos y el tiempo dedicado al trabajo.

Las condiciones físicas y materiales se refieren al entorno de las actividades de trabajo con respecto al espacio (arquitectura e instalaciones), la seguridad física y material, las formas del impacto del espacio geográfico y las condiciones climáticas. Por su parte, los procesos y características de la actividad se refieren a las actividades de trabajo, las organizaciones, la división de las tareas y las exigencias del trabajo, sin olvidar los modos de ejecución de las actividades, desempeño, espacio, autonomía y acción. Finalmente, las condiciones del entorno socio-gerencial que se relacionan con las interacciones interpersonales y las prácticas de aspectos sociales relacionados con la gestión.

En resumen, las condiciones de trabajo se pueden entender como un conjunto de factores tanto físicos como mentales que involucran al trabajador y que pueden influir en él, por ello, interviene directamente en el trabajador de manera corporal y psíquica.

### **Materiales y métodos**

El desarrollo metodológico de la presente investigación se realizó de manera cuantitativa, de tipo aplicada y de nivel descriptivo. El diseño que se empleó es “no experimental” y tuvo un

corte transversal, pues no se manipuló la variable, ni a los sujetos de estudio o factores internos de las empresas escogidas. Además, el levantamiento de información se hizo en un solo momento. La técnica de recolección de información usada fue las encuestas de tipo mixto. El instrumento usado fue el cuestionario organizado con cuatro partes, correspondientes a las dimensiones de las condiciones de trabajo. Se ajustó el cuestionario propuesto por Borges et al. (2013). Para las preguntas relacionadas con la primera dimensión —condiciones contractuales y jurídicas— las alternativas de respuesta fueron nominales. Las dimensiones restantes (físicas y materiales, procedimientos y características de la actividad y el ambiente socio-gerencial) tienen una escala de frecuencia Likert (1, nunca; 2, rara vez; 3, ocasionalmente; 4, frecuentemente; 5, muy frecuentemente). También se consideró un formulario sociodemográfico *a priori*.

La población estuvo compuesta por los trabajadores de los 198 restaurantes no categorizados de la región Lambayeque para el año 2020. Para la aplicación del cuestionario se usó una muestra por conveniencia contando con 115 cuestionarios aplicados a trabajadores de los restaurantes no categorizados o no clasificados de la ciudad de Chiclayo. Estos restaurantes deben tener como mínimo cuatro años en el mercado, tener licencia de funcionamiento y defensa civil, además de contar como mínimo con cinco trabajadores.

El instrumento se aplicó de manera virtual. Por tal motivo, fue necesario el uso de Google Forms, esto permitió usar medios como las redes sociales, WhatsApp o correo electrónico para enviar el cuestionario. Los datos obtenidos de la encuesta fueron exportados a Excel 2020 y procesados en SPSS versión 25 para determinar el nivel de confiabilidad del instrumento, el resultado de la prueba piloto determinó un 0.89 en el alfa de Cronbach certificando la fiabilidad del instrumento. Por último, se siguió usando SPSS para presentar los resultados en cuadros.

### **Resultados y discusión**

Con la aplicación del cuestionario se obtuvieron los resultados observados en la Tabla 1 de los aspectos sociodemográficos. Los colaboradores encuestados fueron en su mayoría jóvenes, entre los 17 y 26 años (57%); por lo tanto, su experiencia laboral, como ellos mismos lo indican es corta, siendo de entre 1 y 3 años (57%) y son relativamente nuevos, porque más de la tercera parte de ellos (35%) lleva trabajando entre 1 y 2 años en sus actuales puestos, por lo que podría tratarse de un primer trabajo. Su nivel de educación según lo indican, está entre el nivel secundario completo (30%) y el nivel superior incompleto (34%) por estudios en proceso o truncados definitivamente.

El primer objetivo específico establecido es identificar las condiciones contractuales y jurídicas de los trabajadores de los restaurantes no categorizados en la ciudad de Chiclayo.

Acorde con este objetivo se identificó que, la mayoría de la población en cuestión solo se dedica a una actividad, porque el 85% responde sobre restaurante como su único trabajo remunerado y la parte restante (15%) cuenta con otros trabajos o emprendimientos propios.

**Tabla 1**

*Resultados de los datos sociodemográficos de la población encuestada*

<b>Datos Sociodemográficos</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>		
Entre 17-26 años	66	57
Entre 27-36 años	47	40
Entre 37-46 años	2	2
<b>Sexo</b>		
Mujer	65	57
Hombre	50	44
<b>Tiempo de experiencia trabajando</b>		
Entre 1 año y 2 años	23	20
Entre 2 años y 3 años	42	37
Más de 3 años	42	37
<b>Tiempo en el trabajo actual</b>		
Entre 1 mes y 6 meses	19	17
Entre 7 meses y 1 año	41	36
Entre 1 año y 2 años	40	35
Más de 2 años	15	13
<b>Nivel de instrucción</b>		
Secundaria incompleta	8	7
Secundaria completa	35	30
Educación superior incompleta	39	34
Educación superior completa	30	26

Ellos indican que actualmente están laborando en un restaurante formal (54%), pero el 14% desconoce el estado legal de la empresa de manera concreta, es decir, no distinguirían entre estar laborando en un restaurante formal o informal. Por esta misma línea, se identifica que es baja la permanencia de trabajadores sin contrato, el 70% poseen un contrato laboral. En la mayoría de los contratos como se estipula en la legislación peruana, son permitidas como máximo ocho horas diarias para laborar, pero en la práctica pueden ir hasta las 10 horas diarias (43%) abarcando turnos de día y de noche, según las respuestas indicadas en el cuestionario, presentadas en la Tabla 2.

Es habitual encontrar en este tipo de establecimientos, trabajadores que no solo están desempeñando una tarea o actividad en específico, ya que suelen tener muchas veces dos funciones como lo indican el en cuestionario, pueden ser “mozo y cajero” (25%) al mismo tiempo, o ser “ayudante de cocina y también mozo” (19%), por tal motivo que la especialización en una determinada actividad se hace más compleja. En relación con los horarios y días de

trabajo, los colaboradores estudiados afirman de manera “muy frecuentemente” trabajar la misma cantidad de horas todos los días (51%), es decir que, cuentan con horarios de entrada y salida fijos durante determinados días a la semana tal y como se presenta en el anexo 3.

Adicionalmente se recoge que, el tiempo que le toma llegar al trabajo a los colaboradores es de entre 11 a 20 minutos cada día (56%). No cuentan el domingo como día laborable en algunas ocasiones y en otras reciben o eligen un día de descanso a la semana. Por otro lado, los ingresos de los colaboradores de estos establecimientos no son muy generosos, debido a que el 43% afirma recibir entre 501 a 900 soles de manera mensual, estos ingresos por salario fijo y otros conceptos más, representan para las familias de los encuestados aproximadamente la mitad de los ingresos familiares totales (46%).

**Tabla 2**

*Resultados sobre las condiciones contractuales y jurídicas de la población encuestada*

<b>Condiciones contractuales y jurídicas</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>¿Este trabajo es su único trabajo remunerado?</b>		
Sí	98	85
No	17	15
<b>Si NO es así, ¿Cuántas horas al día trabaja en promedio en sus otros trabajos?</b>		
4 Horas diarias	7	41
6 Horas diarias	9	53
<b>Cómo empleado ¿Usted está empleado en?</b>		
Desconozco	16	14
Restaurante Formal	62	54
Restaurante Informal	37	32
<b>Cómo empleado ¿Su contrato es?</b>		
Sin un contrato formal	42	37
Con contrato de trabajo temporal	39	34
Con contrato de trabajo indefinido	32	28
<b>¿Qué papel desempeña dentro del restaurante?</b>		
Ayudante de cocina, Mozo	12	10
Cocinero (a)	18	16
Mozo	14	12
Mozo, Cajero	29	25
Otros	42	63
<b>¿Cuántas horas al día es su jornada de trabajo?</b>		
No aplica	19	17
6 Horas diarias	6	5
8 Horas diarias	49	43
10 Horas diarias	34	30
<b>¿Cuántas horas trabaja normalmente al día aquí?</b>		
8 Horas diarias	49	43
10 Horas diarias	50	44

<b>Condiciones contractuales y jurídicas</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>¿Cuántos días por semana usted trabaja aquí?</b>		
5 días a la semana	11	10
6 días a la semana	54	47
7 días a la semana	44	38
<b>¿Cuántas veces al mes trabaja durante la noche?</b>		
No trabajo de noche	11	10
Entre 17 y 24 noches al mes	14	12
Entre 25 y 30 noches al mes	73	64
<b>¿Cuántas veces al mes trabaja los domingos?</b>		
No trabajo los domingos	59	51
3	28	24
4	24	21
<b>¿Te gustaría trabajar?</b>		
6 Horas diarias	23	20
8 Horas diarias	58	50
10 Horas diarias	29	25
<b>Esta cantidad de horas de trabajo que prefiero es:</b>		
La misma cantidad de horas que trabajo actualmente	69	60
Más que en este momento	5	4
Menos horas que trabajo actualmente	41	36
<b>¿Cuántos minutos al día se necesitan normalmente en el viaje de casa al trabajo?</b>		
Entre 6 y 10 minutos	23	20
Entre 11 y 15 minutos	42	37
Entre 16 y 20 minutos	22	19
<b>Respecto a tus vacaciones y descanso</b>		
No recibe vacaciones	24	21
Recibe extras de vacaciones	5	4
Semanalmente tiene al menos un día de descanso	54	47
<b>¿Cuánto ganas?</b>		
1. Menos de 500 soles	21	18
2. De 501 a 900 soles	49	43
3. De 901 a 1300 soles	34	30
<b>¿Lo que obtiene es?</b>		
Aproximadamente la mitad de los ingresos familiares	53	46
Una pequeña parte de los ingresos de la familia	41	36
<b>¿Lo que gana es por?</b>		
Salario fijo	34	30
Salario fijo y horas extra	14	12
Salario fijo, horas extra y propinas	25	22
Salario fijo y propinas	20	17
<b>¿Usted recibe su pago?</b>		
Semanalmente	14	12
Quincenalmente	24	21
Mensualmente	77	67

El segundo objetivo específico es determinar las condiciones físicas y materiales, según la Tabla 3 se observa que, los trabajadores encuestados señalan estar en una tendencia de nivel “frecuente” a estar expuesto a ruidos (52%) y vibraciones (32%) fuertes que terminan por hacerlos gritar o levantar la voz para poder comunicarse dentro de las instalaciones del restaurante. Por las mismas actividades que realizan, ellos aseveran pasar por calor incómodo de manera frecuente (54%) y frío incómodo rara vez (30%), por lo cual los cambios repentinos de temperatura son limitados; sin embargo, todo lo anteriormente mencionado puede repercutir en la salud del trabajador, al igual que el contacto de sustancias químicas con la piel (54%) o la manipulación directa de materiales que puedan transmitir enfermedades infecciosas (36%).

**Tabla 3**

*Resultados de las condiciones físicas y materiales de la población encuestada*

<b>Condiciones físicas y materiales</b>					
<b><i>¿Cuánto está expuesto a las siguientes condiciones laborales?</i></b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
A vibraciones	04	09	44	32	12
A ruidos	05	03	29	52	11
A calor incómodo	01	03	23	54	20
A frío incómodo	05	47	31	11	05
A humo o polvo	10	09	31	28	23
A contacto con sustancias químicas	08	10	21	54	07
A contacto con materiales infecciosos	07	10	24	37	24
A cambios de temperatura	03	30	23	26	19
A iluminación insuficiente	14	32	42	10	03
A accidentes físicos	01	05	19	59	16
A accidentes con equipos y utensilios	04	15	32	36	13
Mala higiene en el lugar de trabajo	05	29	42	23	02
En contacto con personas con enfermedades	38	31	17	10	04
A demandas estresantes	04	07	13	41	35
A posiciones dolorosas	01	04	17	45	33
A mover carga pesadas	10	23	30	21	16
A utilizar máquinas defectuosas	08	12	34	32	14
A trabajar dentro del restaurante	0	02	11	17	70
A trabajar fuera del restaurante	25	15	36	18	06
Trabajar con computadoras	17	08	13	30	33
A usar internet	10	17	17	18	38
A usar ropa de trabajo o epp	03	06	26	44	21

*Nota.* En la escala de Likert 1 = nunca, 2 = rara vez, 3 = ocasionalmente, 4 = frecuentemente, 5 = muy frecuentemente.

No solo esto contribuye al deterioro de su salud, sino que también los accidentes físicos como los golpes y las caídas (59%), manejo de cargas pesadas (30%), el uso de equipos y utensilios en mal estado (35%) o las posiciones dolorosas y repetitivas de las tareas dentro del

restaurante (45%) pueden estar afectando la salud de los colaboradores de manera física. No obstante, la salud mental también se ve afectada, porque es recurrente que estén sometidos a situaciones que generan estrés (41%) por las actividades que realizan. Estas actividades están condicionadas muchas veces al uso de internet (38%) y computadoras (33%), también a trabajar fuera del establecimiento como “comprador” o “jalador” (6%).

El espacio del trabajo en este rubro tendría que estar impecable y bien iluminado, ya que los servicios brindados son consumidos directamente por las personas, por lo cual tener mala higiene en el lugar de trabajo o iluminación insuficiente (42%) de manera “ocasional” no es lo adecuado. Adicionalmente, se obtuvo que respecto al uso de los equipos de protección personal por parte de la población en cuestión se dan de manera “ocasional” (36%).

El tercer objetivo es identificar los procesos y características de la actividad en los que se desenvuelven los trabajadores de los restaurantes no clasificados o no categorizados, según la Tabla 4 determina que, de manera “frecuente” el tiempo en su trabajo es de ritmo acelerado (63%), por lo cual, es habitual que tengan tiempos con plazos muy cortos o ajustados para determinadas actividades (37%) y que por su mismo modelo de negocio sean los objetivos de producción medidos según un número de platos (50%). El control que ejercen sobre ellos es directamente por su jefe (38%), sin embargo, cada uno es capaz de evaluar la calidad de su trabajo por sí mismo (55%) sin que esto los afecte de manera laboral con el jefe. Como todo restaurante los imprevistos suceden en todo momento, por lo cual ellos tendrían que resolver estos imprevistos y lo hacen de manera frecuente (41%), esto les permite según ellos aprender cosas nuevas (48%). Además de controlar el trabajo de cada uno de los colaboradores, el jefe es quién decide la apertura y cierre del local, alternando las horas de trabajo de los colaboradores (43%), esto permite a los trabajadores también tener la posibilidad de elegir entre horas de trabajo (37%).

El 38.3% de los encuestados afirma que nunca han sido contactados fuera de su horario de trabajo, esto porque los días que no trabajan, el establecimiento tampoco lo hace. Sin embargo, el día que quieran tomarse un descanso usualmente no es aceptado por la empresa (61%). Por otro lado, para el desarrollo de sus actividades, consideran que tienen que presentar de manera “frecuente” emociones específicas (43%) y por lo tanto esconder sus emociones del mismo modo (34%); esto debido a que en este tipo de organizaciones dedicadas a los servicios deben tener la orientación a la satisfacción del cliente y esto incidirá en su manera de presentar sus emociones. Sin embargo, sí está contemplado la ayuda entre compañeros de trabajo (50%), pero usualmente son desafiados a nivel físico e intelectual (46%) de manera individual, para lo cual tienen que poner en práctica sus ideas (47%) y demostrar lo que mejor saben hacer (38%). No

obstante, se recoge también que la población encuestada en su mayoría no ha participado de capacitaciones (90%) de ninguna índole, y los que sí tuvieron capacitaciones (10%), estas fueron pagadas por el establecimiento, tal y como se presenta en el Anexo 4.

**Tabla 4**

*Resultados sobre los procesos y características de la actividad de la población encuestada*

<b>Procesos y características de la actividad</b>					
<b><i>El tiempo de su trabajo es...</i></b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Definido por el restaurante sin alteración	02	07	10	25	56
Una elección entre varias horas	10	05	11	37	37
Alternado por el jefe con aviso	04	17	44	26	09
De ritmo acelerado	0	02	15	63	21
Con plazos ajustados y cortos	01	06	29	37	28
Con objetivos de producción	11	08	19	50	12
Controlado por el jefe	03	04	21	48	35
Siempre respetar las normas	02	06	16	46	30
¿Evalúa la calidad de su trabajo?	06	07	16	55	17
¿Estar resolviendo problemas accidentales?	05	04	16	41	34
¿Es realizar tareas complejas?	05	04	29	41	22
¿Aprender cosas nuevas?	09	03	17	48	24
Ser contactado fuera del horario de trabajo	38	31	17	10	04
Poder recibir ayuda de sus compañeros	07	08	25	50	10
¿Ser capaz de influir en nuevos contratos?	44	22	17	11	05
Poder descansar cuando quieras	61	13	13	07	06
Tener suficiente tiempo para trabajar	04	08	21	54	13
Hacer lo que mejor sabes	10	04	17	38	31
Poner en prácticas tus ideas	05	08	18	47	23
Ser desafiado intelectualmente	07	07	24	46	16
Necesitar presentar emociones específicas	06	16	24	43	12
Necesitar esconder emociones	10	31	21	34	04
Condicionado por lo que dice el jefe	03	04	27	46	20

*Nota.* En la escala de Likert 1 = nunca, 2 = rara vez, 3 = ocasionalmente, 4 = frecuentemente, 5 = muy frecuentemente.

El cuarto objetivo es sobre describir las condiciones del ambiente socio-gerencial el cual proporciona una vista completa de la relación del trabajador con el empleador y sus colegas. En el Anexo 5 se muestra que, los trabajadores encuestados en su mayoría (81%) pertenecen a restaurantes con un número de trabajadores entre 2 a 10 personas, por lo cual tener conversaciones francas con el jefe se da de manera “muy frecuente” o que la consultas hacia los jefes sobre cambios ocurridos en la organización se den de manera “frecuente” (64%). Sin embargo, muchas veces sufren agresiones verbales de manera “ocasional” (37%), hay mucha duplicidad de funciones para los trabajadores debido a que frecuentemente (47%) ellos

argumentan realizar actividades distintas a las suyas en la Tabla 5. Además de tener sobrecarga de tareas de manera frecuente y ocasionalmente han tenido que realizar tareas desagradables (43%). Los encuestados también informan sufrir frecuentemente la falta de herramientas (38%) y materiales (38%) para desarrollar sus actividades con normalidad.

**Tabla 5**

*Resultados sobre el ambiente socio-gerencial de la población encuestada*

<b>Ambiente socio-gerencial</b>					
<b><i>En algún momento, ¿tú?</i></b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
¿Tuviste una conversación tu jefe?	04	06	12	19	59
¿Le han consultado sobre cambios?	04	10	13	64	09
¿Ha sido evaluado su desempeño?	09	36	28	16	12
¿Ha hablado de los problemas con su jefe?	06	07	18	53	16
Fue informado de los riesgos del trabajo	17	15	34	25	10
Sufrió falta de material para las tareas	07	09	30	38	16
Sufrió la falta de herramientas	07	12	20	38	23
Necesitó mejores condiciones laborales	10	07	22	51	10
Tuviste conflicto con colegas y jefes	04	04	46	35	10
Tuviste conflicto con sus principios	12	07	34	38	09
Realizaste tareas diferentes a las tuyas	05	10	25	47	13
Tuviste sobre cargas de tareas	03	04	18	50	25
Realizaste tareas desagradables	05	14	44	30	08
Asumiste responsabilidades ajenas	14	07	29	42	09
Sufriste ¿agresiones verbales?	23	22	37	15	04
Sufriste ¿amenazas de violencia física?	73	08	10	06	04
Sufriste ¿intimidaciones?	81	06	04	07	03
Sufriste ¿discriminación por sexo?	17	15	44	20	04
Sufriste ¿acoso sexual?	44	10	24	17	06
Sufriste ¿discriminación por la edad?	50	15	28	06	02
Sufriste ¿discriminación por nacionalidad?	03	06	26	44	21
Sufriste ¿discriminación por cuestiones raciales?	65	16	10	05	04
Sufriste ¿discriminación por la clase social?	74	10	10	04	03
Sufriste ¿discriminación por la religión?	78	07	07	06	02
Sufriste ¿discriminación por características personales?	81	05	06	05	03
Sufriste ¿discriminación por antecedentes personales?	87	04	04	04	02

*Nota.* En la escala de Likert 1 = nunca, 2 = rara vez, 3 = ocasionalmente, 4 = frecuentemente, 5 = muy frecuentemente.

Ocasionalmente (37%) han sufrido agresiones verbales con miembros de la empresa, de este mismo modo -ocasional- tienen conflictos con los colegas y jefes muy frecuentemente. El 43% afirma no haber sufrido de acoso sexual, sin embargo, también el 44% ha sufrido intimidaciones. Ellos sienten que muchas veces han entrado en conflicto sus principios y valores de manera frecuente (38%). Por otro lado, relacionado con el aspecto discriminatorio del

ambiente laboral, los encuestados afirman que nunca han sufrido discriminación relacionada con la clase social (74%), con la religión (78%), referente a sus características personales (80%) o antecedentes personales (87%). No obstante, sí se ha percibido discriminación relacionada con la nacionalidad de manera frecuente (44%), ocasionalmente (38%) discriminación por sexo y edad (28%). La discriminación por nacionalidad es como consecuencia de la migración de los últimos tiempos y la discriminación por sexo suele ser una realidad en el país por los índices de machismo.

Para responder al objetivo general sobre analizar las condiciones de trabajo de los restaurantes no categorizados en la ciudad de Chiclayo se puede argumentar en primer lugar que los trabajadores de estos establecimientos son en su mayoría jóvenes, pues no se necesita un grado académico en específico, por lo tanto, sus edades van desde los 17 a los 26 años, en la mayoría de los encuestados. Entre otras cosas, manifiestan mantener contratos donde se especifica trabajar ocho horas diarias, pero en la práctica llegan a trabajar hasta 10 horas al día, lo cual es causado por el escaso conocimiento sobre leyes laborales. También manifiestan cumplir más de una función dentro del restaurante, porque no hay suficiente personal para realizar todas las actividades. Es costumbre de los restaurantes dar un día a la semana de descanso, sin embargo, las vacaciones correspondientes a ley no son entregadas o son negociadas (pagadas).

Por el mismo modelo de negocio, los trabajadores de estos establecimientos están expuestos muchas veces a temperaturas elevadas que son incómodas y pueden llegar a afectar su salud, también están propensos a tener accidentes físicos como golpes y caídas por el espacio reducido. Además, la limpieza no es permanente y por ello, ocasionalmente, se suele percibir mala higiene en el lugar de trabajo. A todo esto, se suma el estrés acumulado por el tiempo insuficiente que tienen los trabajadores para realizar sus actividades.

Los administradores o personas a cargo de los restaurantes son los que definen la hora de apertura y cierre, por lo tanto, los trabajadores están sometidos a sus decisiones. De hecho, son también ellos quienes controlan directamente el trabajo de cada uno de los colaboradores y dan el visto bueno a cada una de sus actividades. Los trabajadores de estos establecimientos están condicionados a mostrar emociones específicas como alegría, optimismo y empatía; escondiendo sus propias emociones para lograr la buena atención al cliente. Sin embargo, los empleadores no se preocupan por brindarles capacitaciones para mejorar sus habilidades

## **Discusión**

Con respecto al objetivo general, y con referencia al análisis de las condiciones de trabajo de los restaurantes no categorizados en la ciudad de Chiclayo, 2021, se obtuvo que en la

actualidad existe precariedad en las condiciones de trabajo, los salarios están por debajo de la remuneración mínima vital, se ha reducido las condiciones de salud, es limitado el uso de los equipos de protección personal y va en incremento la explotación laboral. Todos estos datos son similares a lo obtenido por Conceição Martins, Hastenreiter y Laborda (2021) en su investigación a trabajadores de servicios dentro del rubro turístico, se identificó la precariedad de las condiciones laborales, realzando la explotación de los trabajadores desde las nuevas disposiciones laborales, además de enfatizar la reducción salarial y la desprotección a la salud.

Por su parte, Leyva (2017) expone en su investigación que su población en cuestión está expuesta a largas jornadas de trabajo y diferentes riesgos ocupacionales físicos, químicos, ergonómicos y psicológicos, sin usar medidas de protección, por lo cual se determina la precariedad de sus condiciones laborales. Con estos resultados se verifica lo expuesto por Chiavenato (2011) sobre las condiciones de trabajo, pues confirma que el concepto estudiado se compone de las circunstancias físicas que envuelven al trabajador como miembro de una organización y parte de un puesto dentro de la empresa. Finalmente, Aspiazu (2017) expone que, un cambio que implique la mejora real de las condiciones de trabajo requerirá incluir un extenso abanico de acciones políticas, sindicales y cambios culturales, dado el carácter multidimensional de la problemática.

En la evaluación de los resultados frente a las condiciones contractuales y jurídicas, se obtuvo que un gran porcentaje del grupo estudiado, solo se dedica a una actividad, en este caso, el restaurante. También, que las horas en actividad o trabajo dentro del restaurante superan, la mayoría de las veces, las ocho horas diarias, pasando por alto los contratos firmados y abarcando turnos de día y de noche. Por otro lado, se ha normalizado en el trabajo establecer más de una función o actividad por cada trabajador y sus remuneraciones están por debajo de las aceptables. Ante estos hallazgos se determina un incumplimiento de las condiciones contractuales y jurídicas por parte de los empleadores del rubro. En similares investigaciones como la de Sabastizagal, Astete y Benavides (2020) se asegura que la población económicamente activa del Perú presenta un perfil representado por un alto porcentaje de trabajadores que cumplen largas jornadas de trabajo, poca cobertura de protección social y bajos salarios. En definitiva, el incumplimiento de las condiciones contractuales y jurídicas no se reserva para un solo rubro en el Perú, al contrario, son la mayoría de los sectores los que no garantizan las condiciones ideales para sus trabajadores.

Por otra parte, Villanova (2012) citado por Bohórquez, Cogollo y Gómez (2019) revela que, los bajos ingresos muchas veces no son suficientes para cubrir las necesidades básicas, lo que termina afectando la vida de la población, desencadenando un ciclo de pobreza y exclusión

social. En cuanto a la duración de la jornada laboral, Granados y Bances (2011) citado por Murillo y Montaña (2017) en su investigación exponen que este indicador es parte fundamental del trabajador que cumple un número excesivo de horas, por lo que tiene implicancias en la salud física y mental de los trabajadores.

De acuerdo con las condiciones físicas y materiales se establece que los trabajadores están expuestos a ruidos y vibraciones fuertes, que los obliga a levantar la voz o gritar para poder comunicarse dentro de las instalaciones de la empresa. Adicionalmente, estarían arriesgados a sufrir accidentes físicos como caídas y golpes, además de usar equipos y utensilios en mal estado, la mayoría de las veces. Para todo esto, es limitado el uso de los equipos de protección personal. A partir de los hallazgos antes mencionados, se establece que condiciones físicas y materiales están desatendidas por parte de los restaurantes no categorizados.

Estos resultados se relacionan con la investigación de Sabastizagal, Astete y Benavides (2020) en donde se identificó que trabajadores en el Perú están expuestos a riesgos ocupacionales entre ellos caídas, altos niveles de ruidos y calor, afectando de esta manera su salud. Por su lado, Berrones (2017) sostiene que la fatiga postural, exposición al ruido y las vibraciones están directamente relacionadas con los trastornos musculoesqueléticos. Por otra parte, Bohórquez, Cogollo y Gómez (2019) comprueban en su investigación que el uso de los elementos de protección personal (EPP) reduciría el riesgo de sufrir accidentes laborales. En tanto, la exposición a riesgos y el restringido uso de los equipos de protección personal configuran una forma de trabajar decadente, que terminaría por dañar la salud de los colaboradores y generando cuantiosos gastos médicos.

En cuanto a los procesos y características de la actividad, se observa que los trabajadores en cuestión trabajan a un ritmo acelerado, contando con plazos muy cortos o ajustados para desarrollar ciertas actividades. Ellos son controlados directamente por su jefe, quien supervisa habitualmente cada una de sus funciones. En el trabajo, los colaboradores están obligados a mostrar emociones específicas y esconder sus propias emociones. Por otra parte, es inusual el desarrollo de capacitaciones, cursos o talleres para reforzar sus habilidades. Estos resultados se relacionan con lo investigado por Orozco, Zuluaga y Pulido (2019) en trabajadores dedicados a los servicios de la salud, donde se establece que las exigencias cuantitativas impuestas por los jefes y el ritmo intenso del trabajo se manifiestan con la sobrecarga laboral, principalmente en labores donde se prestan servicios a un gran número de usuarios. Al mismo tiempo, los autores exponen que las emociones son controladas para asegurar la satisfacción de los usuarios y el cumplimiento de los objetivos institucionales. Por consiguiente, se establece que los procesos

y características de la actividad en el rubro se ajustan a los intereses de la empresa, priorizando la reducción en costos y gastos.

La evaluación sobre las condiciones del ambiente socio-gerencial demuestran un descuido por parte de los empresarios del rubro; puesto que, los trabajadores, en su mayoría, están en organizaciones pequeñas que no superan las diez personas. Es habitual que para el desarrollo de sus trabajos no cuenten con las herramientas ni los materiales necesarios para concluir sus actividades. Además de esto, sufren constantemente sobrecarga de tareas, asumiendo responsabilidades ajenas. También el ambiente de trabajo se ha visto manchado por la aparición de situaciones discriminatorias relacionadas con la nacionalidad, el sexo y la edad.

De igual manera, estos resultados son congruentes con la investigación realizada por Aspiazu (2017) quien recoge en su investigación que, las condiciones, el medio ambiente laboral, la falta de recursos y de personal, repercute en la salud de los trabajadores e impacta negativamente en la atención y calidad de servicio. Por su parte Espinoza y Gallegos (2017) en su investigación argumentan que, aunque exista una fuerte relevancia en el tema de la discriminación laboral a nivel de leyes, códigos o reglamentos, se presenta la falta de acatamiento de estos, aunque cada uno de ellos se encuentren bien redactados y se presenten de manera estricta. Estos hallazgos demuestran la despreocupación por parte del empresario en mantener condiciones del ambiente socio-gerencial propicias para el desarrollo laboral del empleado bajo un ambiente de consideración y respeto.

Una de las limitantes de la presente investigación se relaciona con la información recopilada. El instrumento -cuestionario- tuvo una extensión larga (103 preguntas específicas) y su aplicación fue de modo virtual; por lo cual la información recabada se basa en la sinceridad del encuestado puesto que no se verificó las condiciones reales en sus trabajos. Por otra parte, los antecedentes actualizados con respecto a las condiciones de trabajo son limitados o escasos, y más aun los que se dirigen al rubro estudiado.

### **Conclusiones**

El presente estudio ha realizado un acercamiento de los trabajadores hacia su relación con las actuales condiciones de trabajo en los restaurantes no categorizados de la ciudad de Chiclayo. De acuerdo con el análisis de los datos se evidencia la precariedad y el descuido de las condiciones de trabajo por parte de los empleadores del rubro. De esta manera, las condiciones encontradas repercutirán negativamente en la salud tanto física como psíquica de los trabajadores.

Los resultados señalan que los trabajadores tienen como principal actividad su labor en el restaurante, contando con contratos laborales que aseguran muchos de sus beneficios sociales.

Sin embargo, aunque los contratos estén firmados, se evidencia explotación laboral a causa de las largas jornadas de trabajo que sobrepasan las ocho horas diarias, las cuales terminan abarcando turnos de día y de noche. También se muestra en esta realidad que las remuneraciones no sustentan todo el trabajo realizado porque en el desarrollo de sus actividades los trabajadores están condicionados a realizar más de una labor y con respecto a sus vacaciones, los trabajadores argumentan no recibirlas o negociarlas de alguna manera con el empleador.

En cuanto a las condiciones físicas y materiales se evidencia la exposición a riesgos físicos como a calor incómodo, cambios de temperatura, iluminación insuficiente, mala higiene en el lugar, vibraciones y ruidos fuertes. También, se enfrentan a riesgos químicos, como al contacto de la piel con sustancias peligrosas o materiales infecciosos y exposición al humo. Al mismo tiempo, están presentes los riesgos psíquicos relacionados con los altos niveles de estrés.

En relación con los centros de labores y de acuerdo con sus procesos y características desarrolladas, se hizo evidente que se establecen ritmos de trabajo acelerados con plazos cortos para concluir ciertas actividades y sin posibilidad de descanso por decisión propia, evaluados y controlados directamente por el jefe. De la misma forma, no hay preocupación por desarrollar capacitaciones para la mejora del desempeño laboral. Los trabajadores, muchas veces, se han visto forzados a presentar emociones específicas y esconder sus propias emociones

En las condiciones del ambiente socio-gerencial se encontró que existe una sobrecarga de trabajo, teniendo que realizar muchas veces tareas desagradables, esto se debe al limitado número de trabajadores (menos de diez personas). También se encontró escasez en los materiales, lo que conllevaría a que no se desarrollen de manera normal sus actividades. Se presentan además conflictos entre los mismos colaboradores y los jefes, exponiéndose a intimidaciones, agresiones verbales y discriminación.

Para la presente investigación se empleó un cuestionario adaptado al contexto en cuestión, con una confiabilidad superior al promedio. La información recogida a partir de la encuesta se hizo de manera virtual, por lo cual se confía en la sinceridad del encuestado. Por la extensión de las preguntas del cuestionario original, se realizó una adaptación en tanto no se pierda la unidad del cuestionario y se dirijan las preguntas al rubro estudiado.

### **Recomendaciones**

Se considera importante ampliar las investigaciones de las condiciones de trabajo con otras variables como la satisfacción del cliente o calidad de vida, para que de esta manera se identifique el impacto que pueden ejercer las condiciones de trabajo.

Se encomienda a las entidades nacionales (Ministerio de Trabajo, SUNAFIL) que velan por el respeto a los derechos de los trabajadores, que realicen visitas periódicas a los restaurantes no categorizados a fin de asegurar el cumplimiento de sus contratos.

En cuanto a la exposición a los riesgos laborales, los empleadores deberán contar con un plan de seguridad y salud en el trabajo con el fin de evitar accidentes que pueden significar cuantiosas sumas de dinero en gastos médicos.

Es necesario que los empleadores de los restaurantes no categorizados realicen capacitaciones en materia de inteligencia emocional y satisfacción del cliente con el fin de mejorar la eficiencia de sus trabajadores.

Se aconseja a los restaurantes no categorizados, específicamente a los dueños de estos, gestionar la diversidad organizacional, a fin de establecer una cultura de dignidad y respeto.

Se sugiere para próximas investigaciones, realizar un enfoque mixto de las condiciones de trabajo abarcando a gerentes y colaboradores, en tanto permitan profundizar la comprensión y el análisis de las dimensiones de esta variable.

### **Referencias**

- Aspiazu, E. (2017). Las condiciones laborales de las y los enfermeros en Argentina: entre la profesionalización y la precariedad del cuidado en la salud. *Trabajo y sociedad*,(28), 11-35. <https://bit.ly/3BgwlbU>
- Berrones, L. (2017). Choferes del autotransporte de carga en México: investigaciones sobre las condiciones laborales y la cadena de suministro. *Revista Transporte y Territorio*. (17), 251-266. <https://bit.ly/3BkrfuH>
- Blanch, J., Sahagún, M. & Cervantes, G. (2010). Estructura Factorial del Cuestionario de Condiciones de Trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(3), 175-189. <https://bit.ly/3EnUnDr>
- Borges, L., Costa, M., Alves-Filho, A., Rodrigues de Souza, A., da Rocha Falcão, J. Pires do Rêgo Lobão Amorim Leite, C., et al. (2013). Questionário de condições de trabalho: reelaboração e estruturas fatoriais em dois grupos ocupacionais. *Avaliação Psicológica*, 12(2), 213-225. <https://bit.ly/3nysFgl>
- Borges, L., Falcão, J., Alves-Filho, A., & Costa, M. (2015). Condições de trabalho. In P. F. Bendassolli, & J. E. Borges-Andrade (Orgs.), *Dicionário brasileiro de psicologia do trabalho e das organizações* (pp. 227-236). São Paulo: Casa do Psicólogo.

- Castillo, J. & Prieto, C. (1990). *Condiciones de trabajo: un enfoque renovador de la sociología del trabajo*. Madrid.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. México DF. Mc Graw Hill.
- Gómez, E., Bohórquez C. y Cogollo., Z. (2019). Condiciones de trabajo en recicladores de la ciudad de Cartagena, Colombia. *Duazary*, 16(2), 251-258. <https://doi.org/10.21676/2389783X.2957>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2019). Perú: Estructura Empresarial, 2018. <https://bit.ly/3beNBU2>
- Jan, L. (2018). *Las condiciones laborales de los trabajadores y empleados en las microempresas en el Perú: 1990-2018*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Jarrin, V., Gravia, A., & Campos, Y. (2019). Condiciones de trabajo relacionada con salud autopercebida en floricultores. *Revista Espacios*, 40(30) 9. <https://bit.ly/3BkEUCg>
- La Industria. (2020). *La Industria de Chiclayo: Despidos y cuantiosas pérdidas en hoteles y restaurantes*. La Industria de Chiclayo. <https://bit.ly/3nEUVOF>
- Leyva, N. (2017) *Condiciones laborales y calidad de vida de mototaxistas de un distrito de Lima-Perú*. *Revista Ciencia y Arte Enfermería*, 2(2). <https://doi.org/10.24314/rcae.2017.v2n2.02>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo del Perú (2019). *Plan Estratégico Regional de Turismo Lambayeque 2019-2025*. Recuperado de <https://bit.ly/3CnfSnj>
- Organización Internacional del Trabajo (2019). *Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo*. <https://bit.ly/2XPCC02>
- Payá, R. & Beneyto, P. (2018). *Desigualdades de género en las condiciones de trabajo, empleo y salud laboral en España*. Ediciones Universidad de Valladolid. DOI: 10.24197/st.2.2019.23-49.
- Robles, S. & Pedrero, M. (2017). *Condiciones laborales de los trabajadores asalariados de Brasil y México en el año 2012*. En S. Ochoa, & R. Román, *Población y mercados de trabajo en América Latina. Temas emergentes* (págs. 59-79). Ciudad de México: ALAP Editor.

- Sabastizagal I., Astete, J. & Benavides, F. (2020). Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 37(1), 32-41. <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2020.371.4592>
- Sauñe, W., Bendezù, C. & Oscco, O. (2019). Condiciones laborales y nivel de estrés en enfermeros de un hospital público peruano. *Revista Médica Panacea*, 2(3), 91-94. <https://doi.org/10.35563/rmp.v2i3.139>
- Silva, Ivan Conceição Martins da, Silva, Marina Hastenreiter, & Santos, Mayra Laborda. (2021). Condições de trabalho em casa durante a pandemia: uma análise do discurso do sujeito coletivo dos trabalhadores do setor de agências de turismo. *Revista Brasileira de Pesquisa em Turismo*, 15(1), 2200. <https://doi.org/10.7784/rbtur.v15i1.2200>

## Anexos

## Anexo 01

## Modelo teórico

VARIABLE	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES
CONDICIONES DE TRABAJO	Condiciones contractuales y jurídicas	Régimen Jurídico	Derecho autónomo versus empleo; modalidad de empleo y contrato formal versus informal (indefinido, tiempo, tiempo completo, horas parciales, etc.)
	Se refieren al conjunto de aspectos legales, contractuales en los cuales gira el empleo, como el estado del empleo (formal o informal), su estabilidad y las modalidades. También abarca el sistema de incentivos y el tiempo dedicado al trabajo.	Sistema de incentivo	Salario; salario base fijo o pagado por comisión; horas extras pagadas; asistencia social y sanitaria (prestaciones) u otro tipo de incentivo.
		Tiempo	Número de horas semanales (duración); cambios de horario; turnos y horas de trabajo; trabajo los sábados y domingos, días libres o festivos. Horas extra.
		Factores físicos de trabajo	Nivel de ruido, temperatura; vibraciones; inhalación de vapores; manejo de sustancias tóxicas; humedad; calidad del aire; limpieza e higiene.
	Condiciones físicas y materiales	Lugar de trabajo (Espacio geográfico)	Trabajo en local versus espacio organizativo; trabajo realizado en la calle; trabajo realizado en espacios abiertos o completamente cerrados; estructura y configuración del espacio de trabajo, privacidad, distribución territorial, etc.
	Se refieren al entorno de las actividades de trabajo con respecto al espacio (arquitectura e instalaciones), la seguridad física y material, además de las formas del impacto del espacio geográfico y condiciones climáticas.	Diseño espacial-arquitectónico	Posturas dañinas; cargas pesadas; equipos, mobiliario, instrumentos y relaciones laborales con estos aspectos (ergonomía).
		Condiciones de seguridad	Riesgos del medio ambiente; riesgos generados por el uso de utensilios y equipos; riesgos derivados de la planificación arquitectónica del espacio de trabajo; dispositivos de prevención; experiencia del accidente de trabajo y sus consecuencias. Enfermedades en el trabajo.

## CONDICIONES DE TRABAJO

<p>Procesos y características de la actividad</p> <p>Se refiere a las actividades de trabajo, las organizaciones y la división de las tareas, las exigencias del trabajo, sin olvidar los modos de ejecución de las actividades, desempeño, espacio, autonomía y acción.</p>	Control y autonomía	Posibilidad de elegir el horario de trabajo, métodos y orden de tareas; posibilidad de descansar; libertad para elegir vacaciones; autonomía, responsabilidad, Iniciativa, exigencia, variedad, intereses, creatividad, control y complejidad de actividades; inserción en la jerarquía y nivel de autoridad de la organización (en el caso de empleo).
	Ritmo de trabajo	Velocidad de ejecución de las actividades laborales; la necesidad de cumplir con los plazos y el tiempo disponible para cumplir con las tareas asignadas, responsabilidades asumidas.
	Contenido de trabajo	Ajuste entre demandas, habilidades y posibilidades para aprender nuevas actividades; complejidad de la monotonía; repetición y necesidad de resolver problemas. Trato al público.
	Procesos	Método y criterios de organización del proceso de trabajo, así como división de funciones y responsabilidades.
	Papel social	Clara ambigüedad y conflicto de roles.
<p>Condiciones del ambiente socio-gerencial</p> <p>Se relacionan con las interacciones interpersonales, prácticas de aspectos sociales relacionados con la gestión.</p>	Igualdad de oportunidades	Objeto de discriminación (sexual, edad, nacionalidad, discapacidad, etc.)
	Información y participación	Información de riesgo; posibilidad de discutir las condiciones de trabajo.
	Clima organizacional	Cohesión grupal, apoyo mutuo, cooperación, empatía, cordialidad, armonía, etc.; estilo de conducción y comunicación, competitividad, tendencias conflictivas, etc.
	Violencia en el lugar de trabajo	Posibilidades y amenazas de agresión física; posibilidades de acoso laboral; promoción de la discriminación y los riesgos psicosociales

*Nota:* Se adaptó lo propuesto por Borges, Costa, Aves-Filho, & Falcao (2015)

**Anexo 02**  
**Matriz de consistencia**

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES				
¿Cuáles son las condiciones de trabajo de los restaurantes no categorizados en la ciudad de Chiclayo, 2021?	Analizar las condiciones de trabajo de los restaurantes no categorizados en la ciudad de Chiclayo, 2021	Condiciones de trabajo	Condiciones contractuales y jurídicas	Régimen jurídico				
	<b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b>			Sistema de incentivo				
	Identificar las condiciones contractuales y jurídicas de los restaurantes no categorizados en la ciudad de Chiclayo, 2021.			Determinar las condiciones físicas y materiales de los restaurantes no categorizados en la ciudad de Chiclayo, 2021.	Condiciones físicas y materiales	Tiempo		
			Procesos y características de la actividad			Factores físicos de trabajo		
						Lugar de trabajo		
						Diseño espacial-arquitectónico		
						Condiciones de seguridad		
			Identificar los procesos y características de la actividad de los restaurantes no categorizados en la ciudad de Chiclayo, 2021.			Describir las condiciones del entorno socio-gerencial de los restaurantes no categorizados en la ciudad de Chiclayo, 2021.	Condición del ambiente socio-gerencial	Control y autonomía
								Ritmo de trabajo
	Contenido de trabajo							
				Procesos				
				Papel social				
				Igualdad de oportunidades				
				Información y participación				
				Clima organizacional				
				Violencia en el lugar de trabajo				

<b>POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO</b>	<b>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	<b>TÉCNICAS ESTADÍSTICAS</b>	<b>PROCESAMIENTO</b>
<p>La población estuvo compuesta por los trabajadores de los 197 restaurantes no categorizados en la región Lambayeque, 2020</p> <hr/> <p>La muestra fue compuesta por 115 trabajadores de los restaurantes no categorizados de la ciudad de Chiclayo, 2021</p> <hr/> <p>No probabilístico- Por conveniencia</p>	<p>Cuestionario propuesto por Borges et al. (2013).</p>	<p>Los cuestionarios fueron elaborados de manera virtual a través de Google Forms y enviados a través de correo electrónico, redes sociales y WhatsApp.</p>	<p>La encuesta</p>	<p>La encuesta fue exportada en formato Excel para luego procesarlo en el software SPSS 25.</p>

### Anexo 03

**Tabla de condiciones contractuales y jurídicas (horarios)**

Condiciones contractuales y jurídicas	1		2		3		4		5	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
<i>¿Usted trabaja?</i>										
La misma cantidad de horas todos los días	0	0	6	5	7	6	43	37	60	52
La misma cantidad de días a la semana	0	0	3	3	18	16	47	41	47	41
Por turnos	22	19	51	44	27	23	10	9	5	4

*Nota.* En la escala de Likert 1 = Nunca, 2 = Rara vez, 3 = Ocasionalmente, 4 = Frecuentemente, 5 = Muy frecuentemente.

### Anexo 04

**Tabla sobre los procesos y características de la actividad (capacitaciones)**

Proceso y características de la Actividad	n	%
Ha participado en formación para mejorar sus habilidades		
Sí	12	81
No	103	16
Si es sí, ¿quién pagó por la capacitación?		
Usted	3	25
Su empleador	9	75
Otro	0	0
¿Cuánto tiempo tomó la capacitación?		
2 días	4	33
3 días	1	8
5 días	4	33
7 días	1	8
10 días	1	8
¿Participó en otro tipo de aprendizaje?		
Sí	10	83
No	2	17

### Anexo 05

**Tabla sobre las condiciones del ambiente socio-gerencial (trabajadores)**

Ambiente Socio-gerencial	n	%
<i>¿Cuántas personas trabajan contigo en el restaurante?</i>		
De 2 a 10 personas	93	81
De 11 a 29 personas	18	16
Otros	4	3%

## Anexo 6

### Cuestionario

**Introducción:** Encuesta anónima a los trabajadores de los restaurantes no categorizados de la ciudad de Chiclayo sobre sus condiciones de trabajo.

Me dirijo a usted señor (a) para solicitarle su colaboración en el llenado del siguiente cuestionario, el cual es necesario para la ejecución de mi trabajo de investigación. Debido a que tiene como objetivo general: Analizar las condiciones de trabajo de los restaurantes no categorizados en la ciudad de Chiclayo

#### DATOS GENERALES:

Edad:	Tiempo de experiencia trabajando:
Sexo: <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino	Tiempo en el trabajo actual:
Nivel de instrucción	
<input type="checkbox"/> Nunca estudió	<input type="checkbox"/> Secundaria completa
<input type="checkbox"/> Escuela primaria incompleta	<input type="checkbox"/> Educación superior completa
<input type="checkbox"/> Escuela primaria completa	<input type="checkbox"/> Educación superior incompleta
<input type="checkbox"/> Secundaria incompleta	

#### CONDICIONES DE TRABAJO: CONTRACTUALES Y JURÍDICAS

<input type="checkbox"/> <b>Sí</b>	<b>01)</b> ¿Este trabajo (al que está respondiendo) es su único trabajo remunerado?
<input type="checkbox"/> <b>No</b>	Si no es así, ¿cuántas horas al día trabaja en promedio en sus otros trabajos? <input type="checkbox"/> 2 Horas diarias <input type="checkbox"/> Otros. Si es otro especifique _____ H. D. <input type="checkbox"/> 3 Horas diarias <input type="checkbox"/> No se aplica <input type="checkbox"/> 4 Horas diarias

**02)** Cómo empleado:

¿Usted está empleado en? <input type="checkbox"/> Restaurante formal <input type="checkbox"/> Restaurante informal <input type="checkbox"/> Desconozco	¿Su contrato es? <input type="checkbox"/> Sin un contrato formal <input type="checkbox"/> Con contrato de trabajo temporal <input type="checkbox"/> Con contrato de trabajo indefinidamente
---	--

**03)** ¿Cuál es su condición en relación con el restaurante?

- |   |
|---|
| <input type="checkbox"/> Es efectivamente empleado del restaurante donde desarrolla su trabajo.<br><input type="checkbox"/> Eres empleado de una empresa terciaria. |
|---|

**04)** ¿Qué papel desempeña dentro del restaurante? Puede elegir más de una actividad

- Personal de limpieza       Cajero  
 Ayudante de cocina       Otra actividad. Especifique \_\_\_\_\_  
 Mozo       Recepcionista \_\_\_\_\_

**05)** En su contrato laboral se determina una jornada de trabajo de ¿Cuántas horas al día? (opcional)

- 4 horas diarias       10 horas diarias  
 6 horas diarias       Otras. Especifique \_\_\_\_\_ horas  
 8 horas diarias       No se aplica

**06)** En la práctica, ¿cuántas horas trabaja normalmente al día aquí?

- 4 horas diarias       10 horas diarias  
 6 horas diarias       Otras. Especifique \_\_\_\_\_ horas  
 8 horas diarias

**06)** Normalmente, ¿cuántos días por semana usted trabaja aquí? \_\_\_\_\_ días por semana

**07)** Normalmente, ¿cuántas veces al mes trabaja durante la noche?

Promedio de \_\_\_\_\_ noches por mes       No trabajo de noche

**08)** ¿Cuántas veces al mes (en promedio) trabaja los domingos?

\_\_\_\_\_ domingos por mes       No trabajó ningún domingo

**10)** ¿Te gustaría trabajar...?

- 8 horas diarias  
 6 horas diarias  
 4 horas diarias  
 2 horas diarias  
 Otras. Especifique: \_\_\_\_\_

**10.1)** Esta cantidad de horas de trabajo que prefiero representa:

- Más que en este momento  
 La misma cantidad de horas que trabajo actualmente  
 Menos horas que trabajo actualmente

**11)** En total, ¿cuántos minutos al día se necesitan normalmente en el viaje de casa al trabajo?

\_\_\_\_\_ minutos       Trabajo donde vivo

**12)** Respecto a tus vacaciones y descanso semanal (puedes elegir más de una alternativa):

- Disfruta de vacaciones anualmente  
 Recibe extras de vacaciones  
 Semanalmente tiene al menos un día de descanso / ocio  
 Negocia parte de las vacaciones  
 Negocia las vacaciones  
 No recibe vacaciones



## CONDICIONES DE TRABAJO: FÍSICAS Y MATERIALES

Utilizando la siguiente escala (de ‘nunca’ a ‘muy frecuentemente’) responda cada ítem, marcando con una ‘X’.

<i>19) ¿Cuánto está expuesto a las siguientes condiciones laborales?</i>	Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy frecuentemente
A vibraciones provocadas por instrumentos manuales, máquinas, etc.					
A ruidos tan fuertes que tienes que levantar la voz para hablar con la gente					
A calor incómodo					
A frío incómodo					
A Humo (como de parrillas producidas por el carbón), polvo (como tierra o arena), etc.					
A manejo o contacto con la piel de productos o sustancias químicas.					
A manipulación directa o contacto con materiales que pueden transmitir enfermedades infecciosas (como basura, desechos de comida o bebida)					
A cambios repentinos de temperatura.					
A iluminación insuficiente					
A accidentes físicos (caídas, golpes, resbaladuras)					
A accidentes con equipos o utensilios					
Mala higiene en el lugar de trabajo.					
Tener contacto con personas con enfermedades infecciosas.					
A demandas estresantes.					
A posiciones dolorosas					
A levantar o mover cargas pesadas.					
A utilizar máquinas, equipos y/o utensilios defectuosos.					
A trabajar dentro del restaurante					
A trabajar fuera del restaurante (jalador o compras)					
A trabajar con computadora: computadoras personales, red de datos, servidor.					
A usar internet/ correo electrónico con fines profesionales.					
A usar ropa o equipo de protección personal					

## CONDICIONES DE TRABAJO: PROCESOS Y CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO

Utilizando la siguiente escala (de 'nunca' a 'muy frecuentemente') responda cada ítem, marcando con una 'X'.

<i>20) El tiempo de su trabajo es...</i>	Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy frecuentemente
Definido por el restaurante sin posibilidad de alteración.					
Una elección entre varias horas de trabajo fijas, determinadas por el administrador del restaurante					
Alternado frecuentemente por el jefe con previo aviso.					
Ritmo acelerado.					
De plazos muy ajustados y cortos					
Objetivos de producción según al número de platos					
Control directo de tu jefe					
De Respetar las normas (administrativas, técnicas de seguridad, etc.).					
¿Evaluar por sí mismo la calidad de su trabajo?					
¿Estar resolviendo problemas accidentales?					
¿Es realizar tareas complejas?					
¿Aprender cosas nuevas?					
Ser contactado por teléfono fuera de su horario de trabajo.					
Poder recibir ayuda de sus compañeros					
¿Tener influencia en la elección de sus compañeros de trabajo?					
Poder tomarte un descanso cuando quieras.					
Tener tiempo suficiente para terminar tu trabajo.					
Es de hacer lo que mejor se sabe					
Poder poner en práctica tus ideas.					
Eres requerido intelectualmente (desafiado)					
Necesitas presentar emociones específicas.					
Necesitas esconder tus emociones.					
Estar condicionado por lo que dice el jefe/administrador.					

21) En los últimos meses, ¿ha participado en alguna formación para mejorar sus habilidades?

Sí  No

21.1) Si es sí, ¿quién pagó por esta capacitación?

Usted  Su empleador  Otro, con el consentimiento del empleador

22.2) ¿Cuánto tiempo tomó tal entrenamiento? \_\_\_\_\_ días.

23.3) Participó en otra formación o tipo de aprendizaje (por ejemplo, autoaprendizaje, seminarios, etc.).

Sí  No

### CONDICIONES DE TRABAJO: AMBIENTE SOCIO-GERENCIAL

Utilizando la siguiente escala (de ‘nunca’ a ‘muy frecuentemente’) responda cada ítem, marcando con una ‘X’.

<i>24) En algún momento, ¿tú?</i>	Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy frecuentemente
¿Tuviste una conversación franca con tu jefe por el desempeño de sus funciones?					
¿Le han consultado sobre los cambios en la organización del trabajo y/o en sus condiciones laborales?					
¿Ha sido objeto de una evaluación formal periódica del desempeño de sus funciones?					
¿Ha hablado de problemas relacionados con el trabajo con su jefe?					
Fuiste informado sobre los riesgos de enfermedad derivados del trabajo.					
Sufriste falta de material necesario para realizar sus tareas.					
Sufriste falta de equipo/herramientas adecuadas.					
Tuviste necesidades desproporcionadas por las condiciones laborales.					
Tuviste conflictos con colegas y jefes.					
Tuviste conflicto con tus principios y valores.					
Realizaste tareas diferentes a las tuyas.					
Tuviste sobrecarga de tareas.					
Realizaste tareas desagradables.					
Asumiste responsabilidades de otros					
¿Agresiones verbales?					
¿Amenazas de violencia física?					

<b>24) En algún momento, ¿tú?</b>	Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy frecuentemente
Sufriste ¿intimidaciones?					
Sufriste ¿discriminación por sexo (hombre o mujer)?					
Sufriste ¿acoso sexual?					
Sufriste ¿discriminación relacionada con la edad?					
Sufriste ¿discriminación relacionada con la nacionalidad?					
Sufriste ¿discriminación relacionada con cuestiones raciales?					
Sufriste ¿discriminación relacionada con la clase social?					
Sufriste ¿discriminación relacionada con la religión?					
Sufriste ¿discriminación relacionada a características personales (altura, sordera, ceguera, tartamudez, etc.)?					
Sufriste ¿discriminación relacionada con antecedentes personales (prostitución, expresidarios, enfermedades crónicas o contagiosas, etc.)?					

**25) ¿Cuántas personas trabajan contigo aquí en el restaurante?**

- |                      |                        |
|----------------------|------------------------|
| ( ) Solo             | ( ) 20 a 29 personas   |
| ( ) 2 a 4 personas   | ( ) 30 a 39 personas   |
| ( ) 5 a 9 personas   | ( ) 40 a 49 personas   |
| ( ) 10 a 19 personas | ( ) 50 a más personas. |

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!